



VOCALCOM

Supervision

Manuel Utilisateur

Hermès.Net Version 4.0

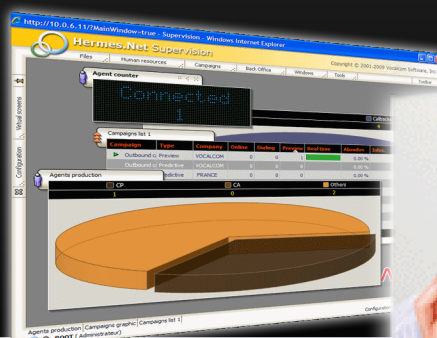


Table des matières

1 Introduction.....	3
2 L'interface.....	4
2.1 Les menus.....	5
2.1.1 Menu Files.....	5
2.1.2 Menu Human ressources.....	7
2.1.3 Menu Campaigns.....	8
2.1.4 Menu Back Office.....	9
2.1.5 Menu Windows.....	9
2.1.6 Menu Tools.....	10
2.2 Le menu contextuel.....	11
2.3 Généralités sur les fenêtres de supervision.....	12
2.3.1 Mode supervision et mode configuration.....	12
2.3.2 Niveaux d'affichage.....	13
2.3.3 Type d'affichage « Tête haute ».....	14
2.3.4 Configuration des couleurs.....	15
2.4 Les écrans virtuels.....	16
2.4.1 Généralités sur les écrans virtuels.....	16
2.4.2 Configuration des écrans virtuels.....	16
2.5 Le mode plein écran.....	17
3 Les différentes fenêtres de supervision.....	19
3.1 Les listes.....	19
3.1.1 Déplacer ou changer la taille d'une colonne.....	19
3.1.2 Trier ou filtrer sur les données d'une colonne.....	20
3.1.3 Fixer des colonnes.....	20
3.1.4 Créer ou configurer d'autres éléments à partir d'une cellule.....	20
3.1.5 Ajouter et supprimer des colonnes.....	22
3.1.6 Création d'une variable personnalisée.....	22
3.1.7 Filtrer les informations affichées.....	24
3.1.8 Création de filtres personnalisés.....	25
3.1.9 Configuration des alertes.....	26
3.1.10 Configuration du style de la fenêtre.....	28
3.2 Les compteurs.....	29
3.2.1 Configuration des valeurs supervisées.....	30
3.2.2 Configuration du style du compteur.....	31
3.3 Les graphiques	32
3.4 Les diagrammes en barre.....	33
3.5 Les listes d'appels.....	35
4 La barre d'outils.....	36
4.1 Les actions de téléphonie.....	37
4.2 Les actions sur les agents.....	37
4.3 Les actions sur les appels de la journée.....	38
4.4 Les actions sur les internautes.....	39

1 Introduction

La supervision est l'outil de surveillance temps réel de Hermes. NET.

Cet outil permet à un superviseur (ou un administrateur) de visionner les activités des agents, des files d'attentes, des campagnes d'émissions d'appels, des serveurs vocaux interactifs (SVI), ainsi que des campagnes de chat définies dans le module d'administration.

Cet outil permet également au superviseur d'intervenir dans les communications des agents via des actions comme l'écoute, le soufflage, l'intrusion ou l'enregistrement. Le superviseur peut également interagir avec l'activité de l'agent en lui envoyant des messages ou en prenant le contrôle à distance de son poste.

Le superviseur a également la possibilité de visionner la production de la journée heure par heure :

- Nombre de contacts positifs et argumentés heure par heure (pour un agent ou une campagne donnée)
- Nombre de rappels à effectuer dans la journée pour une campagne d'émission d'appels donnée.

Le superviseur a enfin la possibilité de visualiser les appels qui ont été traités par un agent dans la journée, afin par exemple de corriger les éventuelles erreurs qu'auraient pu commettre les agents :

- Rappel d'un client par le superviseur.
- Visualisation du script renseigné par l'agent avec possibilité de modifier les valeurs saisies par l'agent.
- Correction de la qualification de l'appel choisie par l'agent, et éventuellement programmation d'un rappel ou d'une relance.

La supervision est un outil entièrement configurable et personnalisable, le superviseur a la possibilité d'afficher sur son écran les valeurs qu'il souhaite surveiller et il peut également éditer des formules permettant d'ajouter des valeurs personnalisées.

Toutes les modifications apportées par les superviseurs en termes de fenêtres et valeurs affichées, couleurs et tailles de textes choisies, valeurs personnalisées etc.. peuvent être sauvegardées afin d'être ré-utilisées lors d'un prochain lancement de l'outil de supervision.

Afin de partager le travail entre les superviseurs, l'administrateur a également la possibilité de créer des groupes de supervision et de les affecter à des superviseurs.

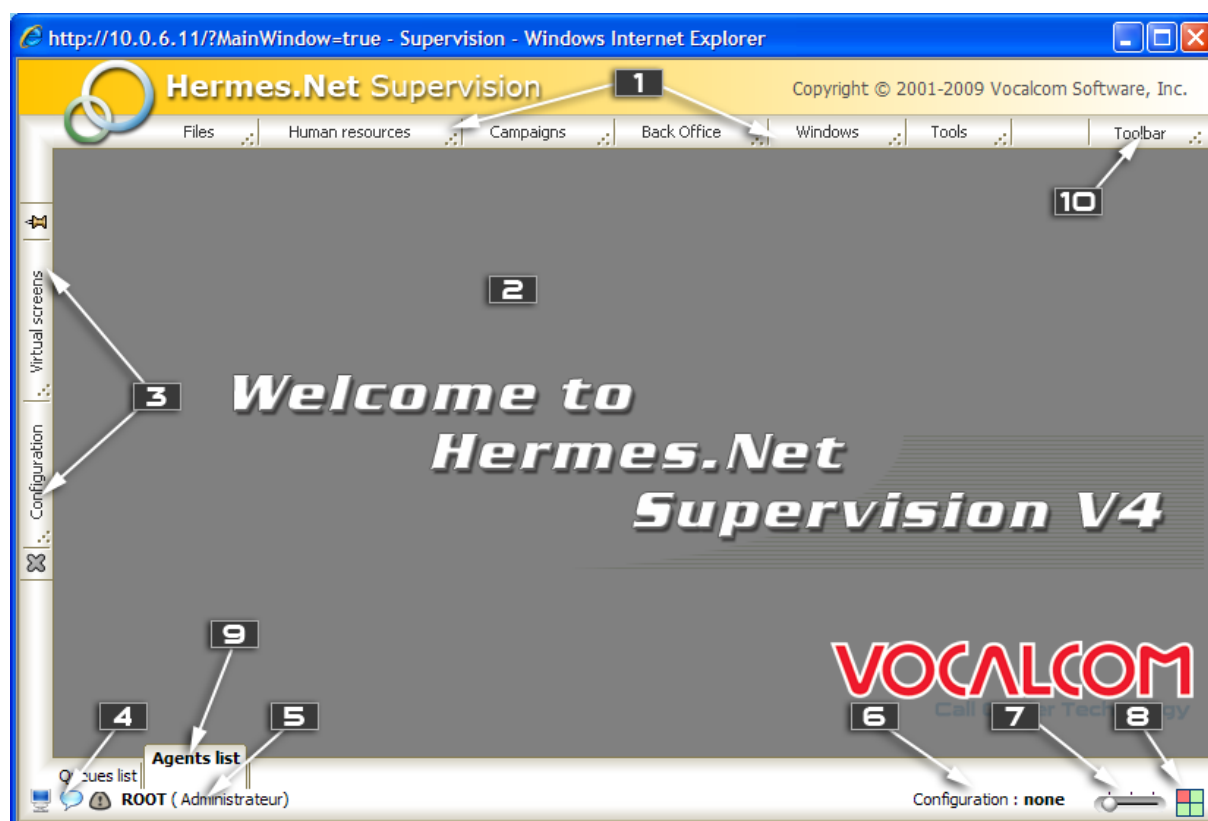
Le superviseur ne verra ainsi que les éléments (agent, campagnes, files d'attentes) qui lui ont été affectées.

(Pour la création et l'administration des groupes de supervision, se référer à la documentation de l'administration)

Le document suivant est constitué de 3 grandes parties :

- La description détaillée de l'interface graphique.
- La description des différents types de fenêtres de supervision et leurs spécificités.
- La description de la barre d'outil permettant au superviseur d'agir sur les éléments supervisés.


2 L'interface



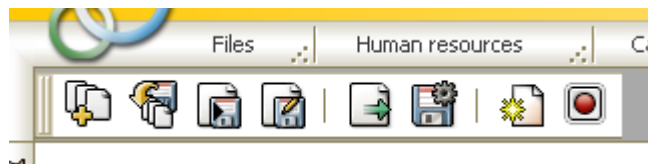
- 1** Menu principal de l'application
- 2** Espace de travail dans lequel nous allons ouvrir les fenêtres de supervision.
- 3** Menu contextuel. Les éléments proposés dans ce menu dépendent de l'objet (fenêtre ou autre) actuellement sélectionné dans l'espace de travail. (voir chapitre 2.3.1)
- 4** Icônes d'état. Indiquent respectivement l'état de la connexion avec le web service de supervision, l'état de la connexion avec le service Media Server (pour les communications chat) et l'état des alertes en cours. (voir chapitre 3.1.9)
- 5** Site ou société de l'utilisateur, suivi du nom de l'utilisateur actuellement connecté entre parenthèses.
- 6** Nom de la configuration actuellement chargée. (Voir chapitre 2.1.1)
- 7** Gestion du mode plein écran. (Voir chapitre 2.5)
- 8** Écran virtuel actuellement sélectionné. (Voir chapitre 2.4) Permet également de changer d'écran virtuel en cliquant sur l'un des écrans en vert.
- 9** Barre d'onglets, chaque onglet correspond à une fenêtre de supervision. L'onglet correspondant à la fenêtre actuellement sélectionnée est mis en évidence.
- 10** Affichage de l'élément « Barre d'outils ». Cet élément permet au superviseur d'agir sur les éléments supervisés : écoute d'un agent, ouverture d'une session de chat avec un internaute, etc. (Voir chapitre 4)


2.1 Les menus

Les menus sont constitués de deux parties distincts :

- Un texte indiquant le titre du menu sur lequel on peut cliquer pour déployer le menu
- Une image  sur laquelle on peut cliquer pour ouvrir une barre de boutons correspondant au menu.

Les barres de boutons sont créés dans la partie haute de l'écran :

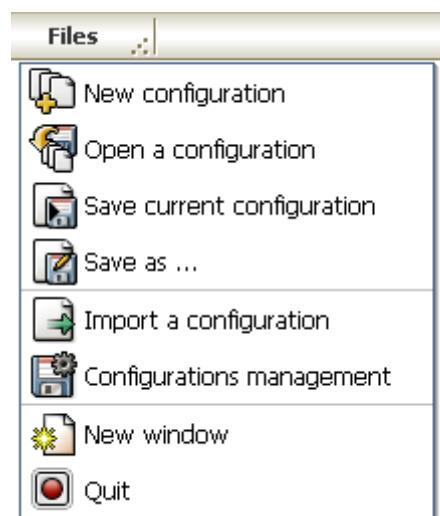


Il est possible de déplacer cette barre de bouton en cliquant sur  afin de créer un menu flottant permettant d'être positionné n'importe où sur l'écran :



Il est ensuite possible de déplacer ce menu flottant afin de le repositionner de manière fixe en haut de l'écran comme précédemment.

2.1.1 Menu Files



New configuration : Suppression de toutes les fenêtres à l'écran. Création d'un environnement de travail vierge sans aucune fenêtre, variable, alerte ou filtre personnalisés.

Open a configuration : Ouverture d'une configuration existante. Une configuration correspond à la sauvegarde des fenêtres actuellement ouvertes ainsi que de la position de ces fenêtres dans l'environnement de travail, des variables et filtres personnalisés utilisés ainsi que des styles (couleurs, tailles de texte, etc.) choisis et des alertes configurées.

Save current configuration : Sauvegarde de la configuration actuelle de l'environnement de travail. Si une sauvegarde a déjà été effectuée durant votre session de travail, cette dernière sauvegarde est alors écrasée, sinon cette action

correspond à l'action « Save as ».

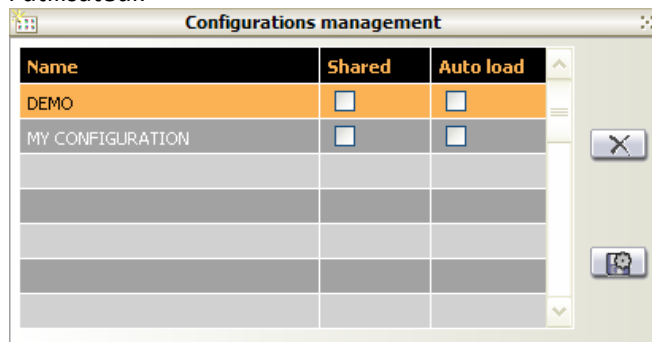
Note : cette action peut être appelée directement avec le raccourci clavier « CTRL + S »

Save as : Sauvegarde de la configuration actuelle de l'environnement de travail. Un nom est demandé pour cette sauvegarde.

Import a configuration : Permet l'importation d'une configuration préalablement enregistré dans un fichier (voir « Configurations management » ci-dessous) .

L'importation de fichier sauvegardés avec une version 4.x ne pose aucun problème de compatibilité, mais il est également possible d'importer une configuration sauvegardée avec une version 3.2 de Hermes .NET, avec toutefois la limitation suivante : les fenêtres de type « Panneau d'affichage » (qui n'existent plus en version 4.x) sont alors converties en « Compteurs ».

Configurations management : Affiche la liste des configurations actuellement disponibles pour l'utilisateur.



Name	Shared	Auto load
DEMO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MY CONFIGURATION	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Une configuration sélectionnée dans la liste (surlignée en orange) peut être soit supprimée, soit exportée (voir les deux boutons à droite sur la capture d'écran). L'exportation permet de sauvegarder dans un fichier la configuration sélectionnée.

La case à cocher « Auto load » permet de choisir la ou les configurations qui seront chargées automatiquement lors de chacune

de vos connexions suivantes. Si plusieurs configurations sont choisies, alors les fenêtres, colonnes, filtres et couleurs de chaque configuration seront chargées.

La case à cocher « Shared » n'est accessible que si l'on est connecté en tant qu'administrateur. Elle permet de partager une configuration avec d'autres utilisateurs.

Une configuration partagée par un administrateur système pourra être utilisée par tous les utilisateurs de la plate-forme.

Une configuration partagée par un administrateur de société pourra être utilisée par tout les utilisateurs de cette société et des sites de cette société.

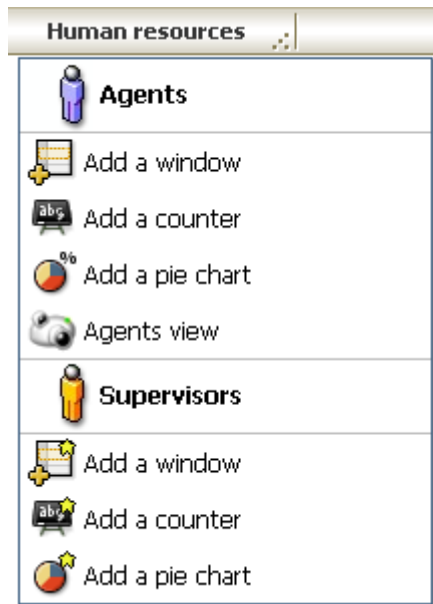
Une configuration partagée par un administrateur de site pourra être utilisée par tout les utilisateurs de ce site.

Il n'est possible ni de modifier ni de supprimer une configuration partagée par un autre utilisateur.

New window : Ouvre une nouvelle fenêtre de supervision. L'espace de travail est ainsi élargi à une nouvelle fenêtre de votre navigateur dans lequel vous pouvez ouvrir de nouvelles fenêtres de supervision.

Quit : Fermeture de la supervision

2.1.2 Menu Human ressources



Ce menu permet la supervision en temps réel des utilisateurs du système. En mode administrateur il est possible de superviser des agents et des superviseurs. En mode superviseur on ne peut superviser que des agents (la deuxième partie du menu ci-dessus n'est donc pas disponible).

Ci-dessous, nous ne décrivons que les menus concernant les agents.

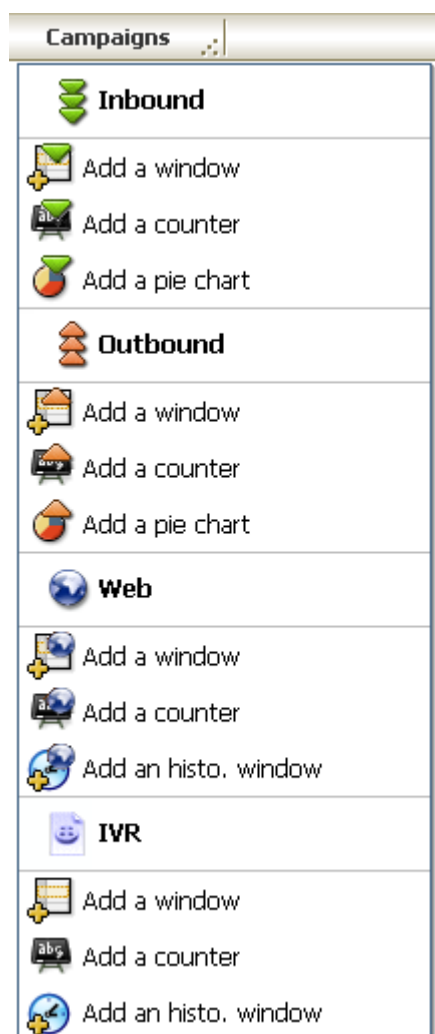
Add a window : Ouvre une nouvelle fenêtre de supervision des agents. (Voir chapitre 3.1)

Add a counter : Ouvre une petite fenêtre permettant d'afficher une valeur pour un agent donné, ou bien un résumé pour un ensemble d'agents. Par exemple la durée totale de communication de l'agent 1000, ou bien la moyenne des durées de pause des agents 1000 à 1005, etc. (voir chapitre 3.2)

Add a pie chart : Affichage sous forme graphique des données de production de un ou plusieurs agents. (voir chapitre 3.3)

Agents view : Affichage d'une fenêtre permettant de voir les agents. Cette option nécessite d'une part la présence d'une webcam sur le poste de l'agent, et d'une autre part d'un module « Video Media Server » (optionnel sur Hermes .NET)

2.1.3 Menu Campaigns



Ce menu permet la supervision en temps réel des files d'attentes du système, ainsi que des campagnes d'émission d'appels, des campagnes de chat et des SVI créés par le module « IVR Editor » de Hermes .NET.

La partie **Inbound** permet de superviser les files d'attente du système.

La partie **Outbound** permet de superviser les campagnes d'émission d'appels du système.

La partie **Web** permet de visualiser en temps réel les internautes actuellement connectés sur les campagnes de chat configurées dans le module d'administration.

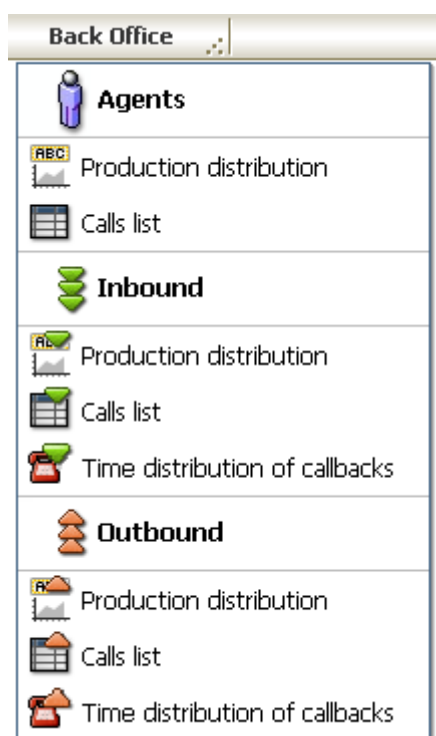
La partie **IVR** permet de superviser en temps réel les appels actuellement dans les SVI associées aux campagnes de réception d'appels définies dans l'administration.

Le menu **Add an histo. window** de la partie Web permet de visualiser un internaute en particulier et de voir l'historique de toutes les pages par lesquelles il est passé sur le site web, avec le temps passé sur chaque page.

Le menu **Add an histo. window** de la partie IVR permet de visualiser un appel en particulier et de voir l'historique de tout les marqueurs par lesquels il est passé dans le SVI, avec le temps passé sur chaque marqueur.

Tout les autres menus sont similaires à ce qui a déjà été décrit dans le menu Human ressources (voir chapitre 2.1.2)

2.1.4 Menu Back Office



Ce menu permet la consultation des données de production de la journée en cours.

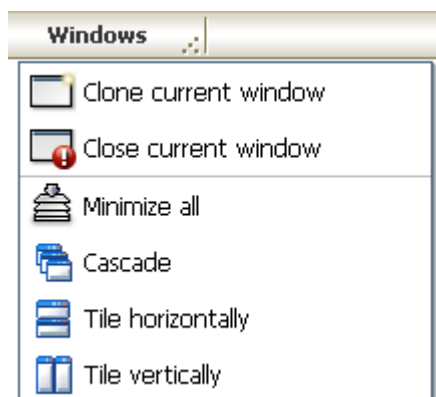
Les menus **Production distribution** permettent d'afficher heure par heure la répartition des contacts argumentés et positifs pour un agent donné (ou pour une file ou campagne sortante donnée). (voir chapitre 3.4)

Les menus **Calls list** permettent d'afficher la liste des appels qualifiés de la journée pour un agent donné (ou pour une file ou une campagne sortante donnée). (voir chapitre 3.5)
Lorsqu'un appel est sélectionné dans la liste, il est possible de visualiser le script lié à cet appel et de modifier les données saisies par un agent. Il est également possible de modifier la qualification de l'appel ou de programmer un rappel.
(Voir chapitre 4.3)

Les menus **Time distribution of callbacks** permettent de visualiser pour une file d'attente ou une campagne sortantes le nombre de rappels qui sont programmés heure par heure

pour la journée en cours. (voir chapitre 3.4)

2.1.5 Menu Windows



Clone current window : Créé une copie conforme de la fenêtre actuellement sélectionnée dans l'espace de travail.

Close current window : Ferme la fenêtre actuellement sélectionnée dans l'espace de travail.

Minimize all : Minimise toutes les fenêtres de supervision de l'écran virtuel courant sous forme d'onglets en bas de l'écran.

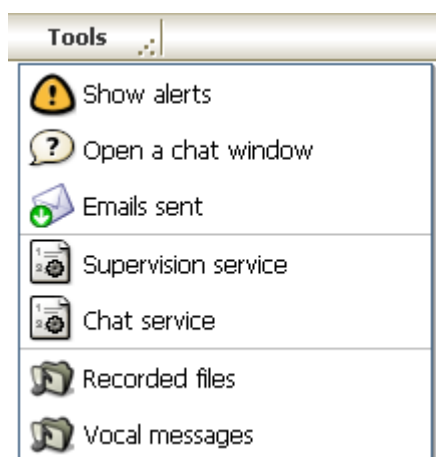
Cascade : Réorganise toutes les fenêtres de supervision de l'écran virtuel courant en les plaçant les unes sur les autres

en cascade.

Tile horizontally : Distribue les fenêtres ouvertes de façon équitable horizontalement à l'écran, en utilisant tout l'espace disponible.

Tile vertically : Distribue les fenêtres ouvertes de façon équitable verticalement à l'écran, en utilisant tout l'espace disponible.

2.1.6 Menu Tools




Show alerts : Affiche les alertes en cours. Il peut s'agir soit d'alertes systèmes (déconnexion du serveur, etc) soit d'une alerte définie par l'utilisateur.

Cette action est équivalente à un clic sur l'icône d'état « Alerte » en bas à gauche de l'écran.
(voir chapitre 3.1.9)


Open a chat window : Ouvre une fenêtre permettant de discuter avec un ou plusieurs agents.

Emails sent : Affiche un résumé des emails envoyés par les agents dans le cadre d'une campagne d'email, pour une plage de date donnée.

Supervision service : Affiche l'état de la connexion avec le service de supervision. Si la connexion n'est pas active, la supervision temps réel ne fonctionne plus.

Cette action est équivalente à un clic sur l'icône d'état  en bas à gauche de l'écran.

Chat service : Affiche l'état de la connexion avec le module Media Server. Si la connexion n'est pas active, l'utilisateur ne pourra pas envoyer de message de chat aux agents.

Cette action est équivalente à un clic sur l'icône d'état  en bas à gauche de l'écran.

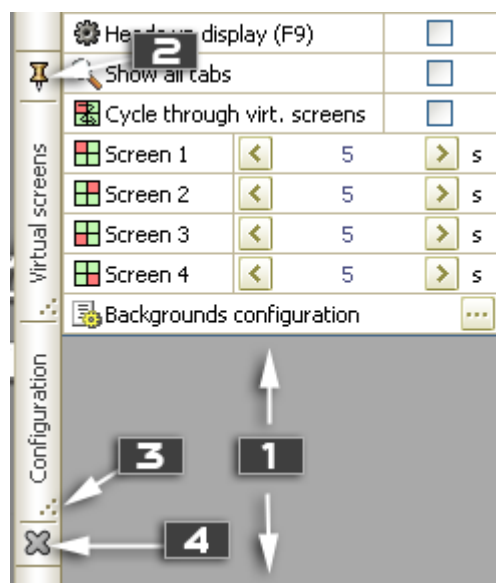
2.2 Le menu contextuel

Le contenu du menu contextuel dépend de la fenêtre qui est actuellement en mode configuration.
(voir chapitre 2.3.1)

Si aucune fenêtre n'est en mode configuration, le menu contextuel permet de configurer globalement l'espace de travail (couleurs de fond des écrans virtuels, etc.)

Si une fenêtre est en mode configuration, le menu contextuel permet alors de configurer le contenu et le style de cette fenêtre.

Le menu contextuel se présente de la façon suivante :



1 Zone statique d'affichage des paramètres.

Par défaut cette zone n'est pas affichée, les paramètres du menu contextuel s'affichent alors en mode flottant : Un clic sur un élément du menu contextuel affiche un groupe de propriétés qui se ferme automatiquement dès que le pointeur de la souris n'est plus dessus.

Si cette zone est affichée, les groupes de propriétés s'affichent dedans les uns en dessous des autres.

2 Bouton permettant de cacher ou d'afficher la zone d'affichage des paramètres.

3 Icône permettant d'afficher le groupe de propriétés dans un popup indépendant pouvant être positionné n'importe où sur la zone de travail.

4 Bouton permettant de fermer tout les popups de configuration.

2.3 Généralités sur les fenêtres de supervision

Nous distinguerons dans la suite du document deux types de fenêtres de supervision :

- Les compteurs, qui sont des zones d'affichage du style « Panneau d'affichage digital »
- Les autres types de fenêtres (listes, graphiques, etc)

Il existe des différences de comportement entre ces deux types de fenêtre : les fenêtres classiques apparaissent sous forme d'onglets en bas de l'écran et peuvent être réduites dans la barre d'onglets, les compteurs n'ont pas d'onglets et ne peuvent pas être réduits.

2.3.1 Mode supervision et mode configuration

Toutes les fenêtres de supervision possèdent deux modes d'affichage différents :

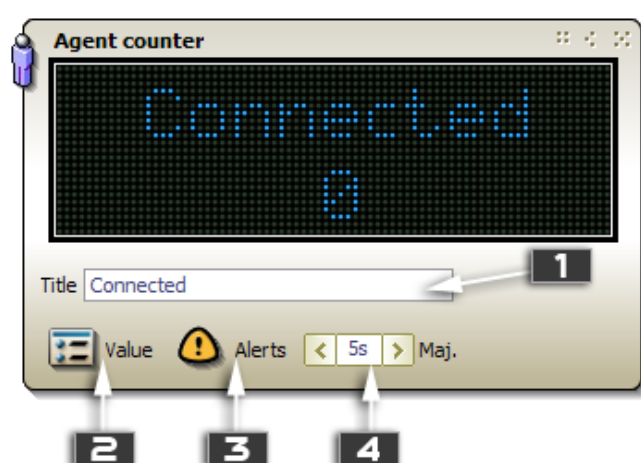
Le mode d'affichage par défaut est le **mode supervision**, il s'agit d'un mode d'affichage simplifié dans lequel on peut uniquement visualiser des informations.

L'avantage de ce mode est que la fenêtre de supervision prend un minimum de place à l'écran :



- 1** Passage de la fenêtre en mode édition. Un double-clic sur le titre de la fenêtre a le même effet.
- 2** Réduction de la fenêtre de supervision (ou du titre du compteur)
- 3** Fermeture de la fenêtre ou du compteur.

En **mode édition**, la fenêtre prend plus de place à l'écran et on y voit apparaître des options permettant de modifier son contenu :



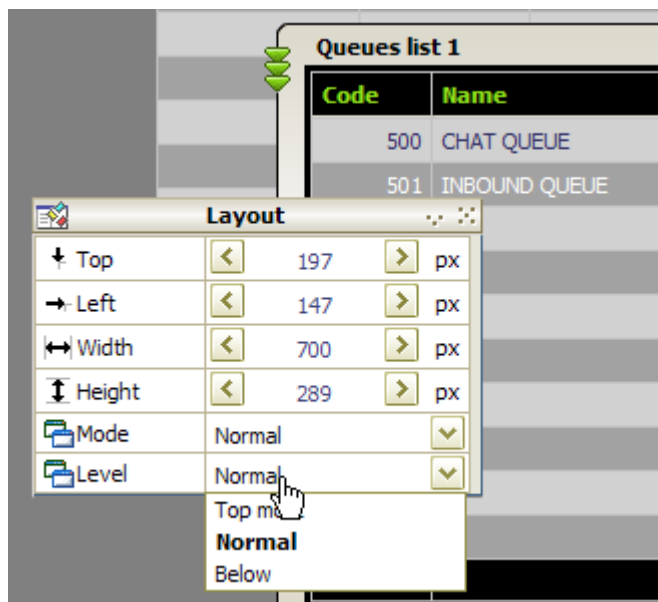
- 1** Modification du titre de la fenêtre.
- 2** Modification de la valeur affichée.
- 3** Gestion des alertes. (voir chapitre 3.1.9)
- 4** Modification du temps en secondes entre deux rafraichissement des informations de cette fenêtre

Il ne peut y avoir qu'une seule fenêtre en mode édition à la fois. S'il y a déjà une fenêtre en mode édition et que l'on passe une autre fenêtre en mode édition, la précédente fenêtre repasse en mode supervision.

Lorsqu'une fenêtre est en mode édition, cela modifie le menu contextuel à gauche de l'écran, le menu contextuel permet alors de configurer le contenu et le style (couleurs et positions) de la fenêtre. (Voir chapitre 2.2)

2.3.2 Niveaux d'affichage

On peut définir 3 niveaux d'affichage différents pour une fenêtre de supervision :



- Niveau **normal** : il s'agit du niveau par défaut des fenêtres de supervision. Une fenêtre sélectionnée est alors visible devant les autres fenêtres.
- Niveau **top most** : une fenêtre possédant ce niveau apparaîtra toujours devant les autres fenêtres, même si ce n'est pas la fenêtre actuellement sélectionnée.
- Niveau **below** : une fenêtre possédant ce niveau apparaîtra toujours derrière les autres fenêtres, même s'il s'agit de la fenêtre actuellement sélectionnée.

2.3.3 Type d'affichage « Tête haute »

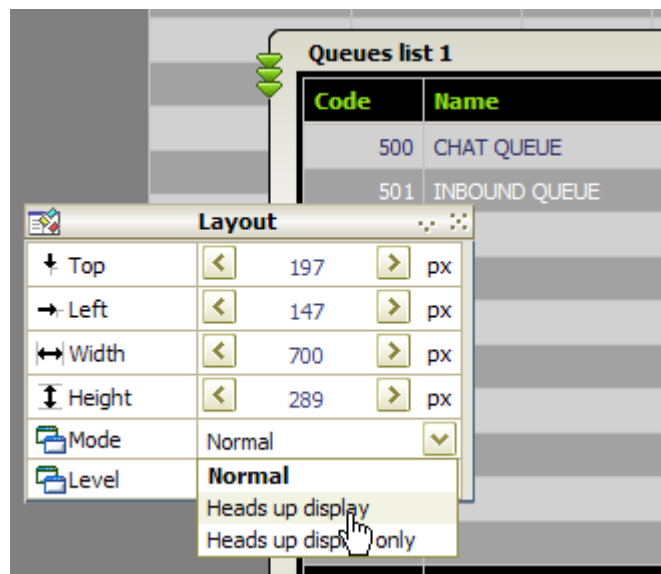
Voici un écran classique de supervision :

Il existe un mode d'affichage appelé « Tête haute » (« Heads up display » en anglais) dans lequel les compteurs apparaissent au premier plan, même si ceux-ci étaient cachés par d'autres fenêtres de supervision. Les autres fenêtres de supervision restent visibles en arrière plan sous un fond transparent :

Ce mode est accessible via le menu contextuel (voir chapitre 2.2) ou en utilisant le raccourci **F9**. Le passage en mode classique remet les fenêtres telles qu'elles étaient précédemment.

Cette option permet ainsi de visualiser des compteurs sur un simple appui de la touche **F9**, puis de les cacher en appuyant de nouveau sur cette même touche.

Par défaut les compteurs sont affichés en mode « Tête haute », les autres fenêtres de supervision ne le sont pas, mais il est possible de modifier ce comportement pour une fenêtre (ou un compteur) donnée en changeant le mode d'affichage de celle-ci :

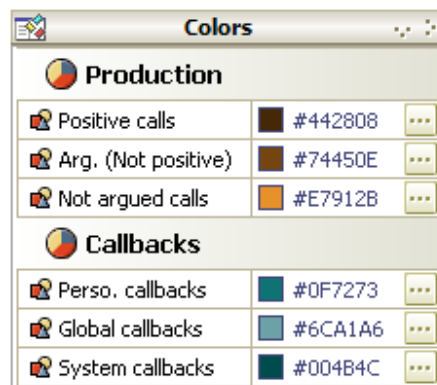


- **normal** : la fenêtre n'est pas affichée en mode « Tête haute ».
- **heads up display** : la fenêtre sera visible en mode « Tête haute ».
- **heads up display only** : la fenêtre sera visible uniquement en mode « Tête haute » et elle sera entièrement cachée le reste du temps.

2.3.4 Configuration des couleurs.

Les couleurs utilisées pour l'affichage des graphiques dans les fenêtres de supervision sont configurables, mais la particularité est ici que nous ne configurons pas les couleurs d'une fenêtre de supervision en particulier : les couleurs choisies pour une valeur donnée seront les mêmes pour toutes les fenêtres de supervision.

Par exemple la couleur choisie pour les contacts argumentés sera la même dans toutes les fenêtres de supervision de type « liste » ou dans les fenêtres de type « graphique » ou encore dans les diagrammes en barre...



Ces couleurs sont configurables dans le groupe de propriétés « Colors » du menu contextuel lorsqu'une fenêtre de supervision est en mode configuration.

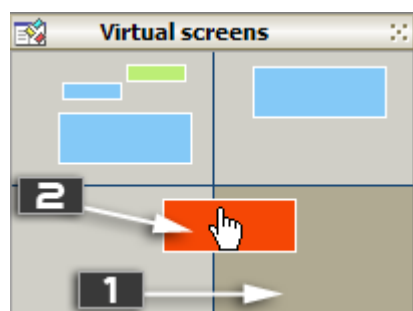
2.4 Les écrans virtuels

2.4.1 Généralités sur les écrans virtuels

L'espace de travail de la supervision est divisée en 4 parties distincts que l'on peut considérer comme 4 écrans indépendants.

Lors de l'ouverture de l'application, l'écran virtuel visualisé est l'écran supérieur gauche, comme nous pouvons le voir en bas à droite de l'application : 

L'option « Virtual screens » du menu contextuel (voir chapitre 2.2) permet d'afficher une vue d'ensemble des 4 écrans virtuels :



1 Écran virtuel actuellement actif. Un clic sur un des 4 écrans virtuels active celui-ci. L'écran virtuel actif est affiché avec une couleur plus foncée que les 3 autres.

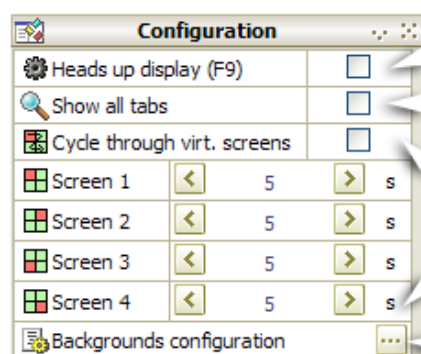
2 Les fenêtres de supervision sont affichées en miniature. Un clic sur une miniature de fenêtre sélectionne cette fenêtre et active l'écran virtuel sur lequel se trouve celle-ci. Il est également possible de déplacer les fenêtres en déplaçant les miniatures, voire même de les changer d'écran virtuels.

Lorsque le pointeur de la souris se trouve sur une miniature de fenêtre, le nom complet de celle-ci est affiché.

Seules les fenêtres de supervision et les compteurs peuvent être placées dans un écran virtuel. Les popups de configuration, ainsi que la barre d'outils (voir chapitre 4) sont visibles sur chaque écran virtuel.

2.4.2 Configuration des écrans virtuels

Pour configurer les écrans virtuels, il faut ouvrir le groupe de propriétés « Configuration » du menu contextuel (voir chapitre 2.2) :




1 Affichage « Tête haute » (voir chapitre 2.3.3)

2 Si cette case est cochée, toutes les fenêtres de supervision de tous les écrans virtuels apparaîtront dans la barre d'onglet en bas de l'écran. Si cette case n'est pas cochée, seules les fenêtres de l'écran virtuel actif apparaissent dans la barre d'onglets (ce qui correspond au fonctionnement par défaut).

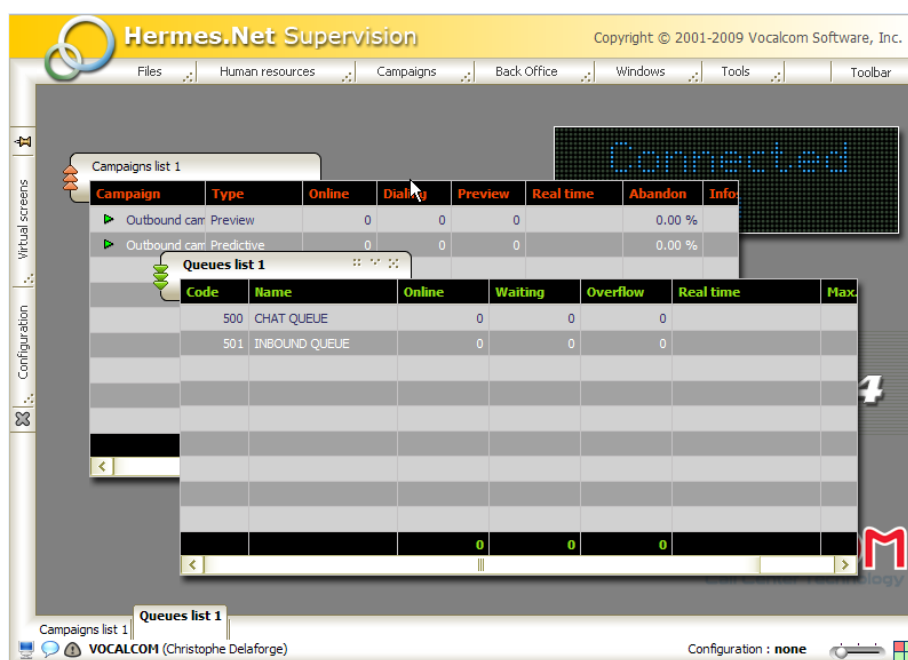
3 Permet d'afficher de façon cyclique les différents écrans virtuels, en fixant une durée d'affichage en secondes pour chaque écran. Une durée de 0 secondes signifie que l'écran virtuel ne sera jamais affiché.

4 Permet de fixer une couleur de fond différente pour chaque écran virtuel.

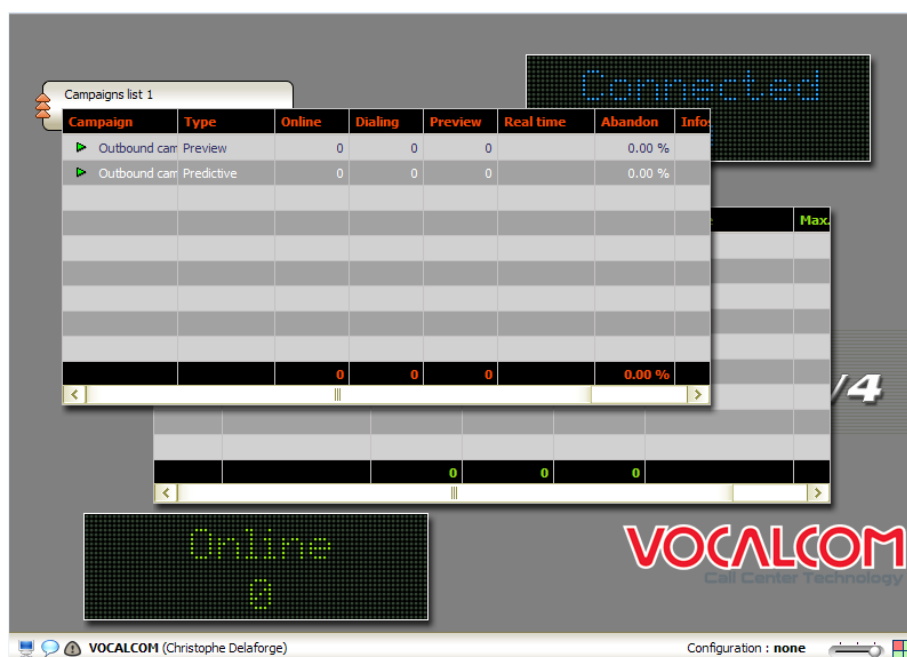
2.5 Le mode plein écran

Il existe 3 modes d'affichage pour l'espace de travail, que l'on peut modifier en déplaçant le curseur en bas à droite de l'écran 

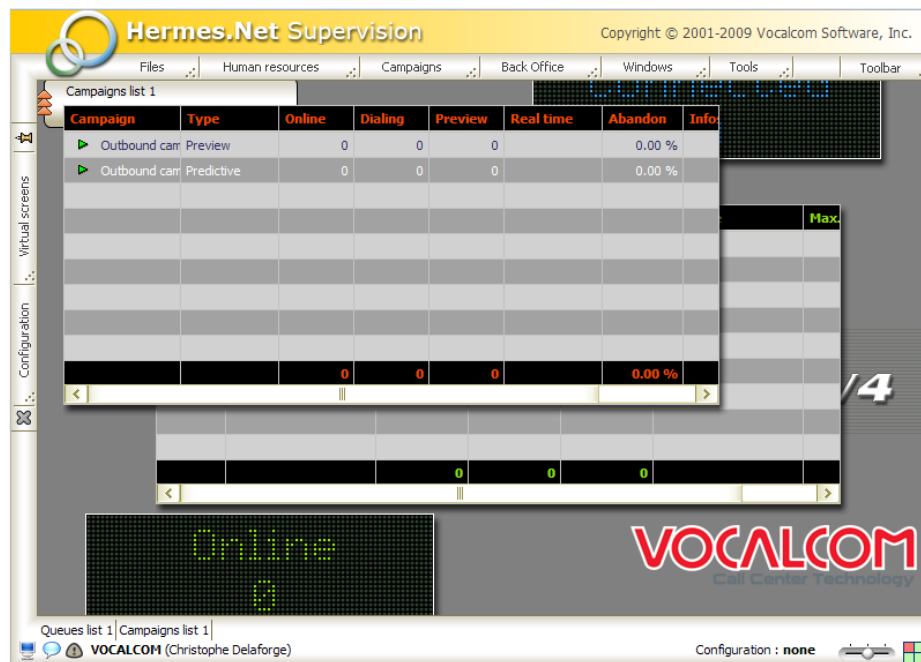
- Le mode **normal** : le menu du haut est visible, le menu contextuel également, ainsi que la barre d'onglets. Dans ce mode tout est facilement configurable, mais l'espace de travail est un peu réduit :



- Le mode **plein écran** : le menu du haut est caché, le menu contextuel également, ainsi que la barre d'onglets. L'espace de travail est maximal et permet d'afficher plus d'informations à l'écran :



- Le mode **intermédiaire** : l'espace de travail a la même taille que dans le mode plein écran, mais les menus et la barre d'onglet apparaissent par dessus les fenêtres de supervision :



Ce mode permet lorsque l'on est en mode plein écran de faire apparaître temporairement les différents menus afin par exemple d'ajouter une fenêtre, ou de paramétrer une fenêtre existante, sans modifier la taille de l'espace de travail (ce qui aurait pour inconvénient de modifier la disposition des fenêtres à l'écran puisque l'espace de travail aurait-été réduit).

3 Les différentes fenêtres de supervision

3.1 Les listes

Il s'agit de fenêtres de supervision permettant d'afficher en temps réel l'état des différents acteurs du centre d'appels : agents, superviseurs, campagnes d'émission d'appels, files d'attente, internautes et appels dans les SVI. (voir chapitres 2.1.2 et 2.1.3)

Queues list 2

Code	Name	Online	Waiting	Overflow	Real
500	CHAT QUEUE	0	0	0	
501	INBOUND QUEUE	0	0	0	
502	HELPDESK	0	0	0	
503	MAIL QUEUE	0	0	0	
		0	0	0	

Dans la suite du document nous verrons l'exemple d'une liste de files d'attente, les autres types de fenêtre sont similaires.

Les valeurs affichées dans ces listes sont de différents types : valeurs numériques, chaîne de caractères, images, heures, durées ou graphiques.

Les graphiques que l'on peut afficher dans les listes sont des graphiques en barre affichant une représentation proportionnelle entre au moins deux valeurs. Il s'agit de l'équivalent de ce qu'il est possible d'afficher dans les fenêtre de supervision de type graphiques (voir chapitre 3.3)

Voici un exemple d'affichage représentant pour un agent la répartition de ses appels positifs, argumentés et non argumentés :



3.1.1 Déplacer ou changer la taille d'une colonne.

Pour déplacer une colonne, il suffit de cliquer sur le nom de cette colonne puis de la déplacer en maintenant le bouton de la souris enfoncé :

Queues list 2

Code	Name	Name	Online	Waiting	Overflow	Real
500	CHAT	CHAT-QUEUE	0	0	0	
501	INBOU	INBOUND-QUEUE	0	0	0	
502	HELPE	HELPDESK	0	0	0	
503	MAIL	MAIL-QUEUE	0	0	0	
			0	0	0	

Pour modifier la taille d'une colonne, il suffit de cliquer sur la séparation entre deux colonnes, à droite de la colonne que l'on veut redimensionner, puis de déplacer le bord de la colonne en maintenant le bouton de la souris enfoncé :

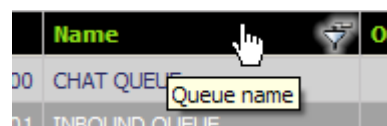
Queues list 2

Code	Name	Online	Waiting	Overflow	Real
500	CHAT QUEUE	0	0	0	
501	INBOUND QUEUE	0	0	0	
502	HELPDESK	0	0	0	
503	MAIL QUEUE	0	0	0	
		0	0	0	


Un double-clic sur cette même séparation aura pour effet de redimensionner la colonne afin de lui donner la taille minimale pour que toutes les informations affichées par cette colonne restent visibles.

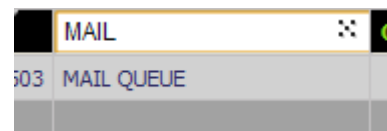
3.1.2 Trier ou filtrer sur les données d'une colonne.

Lorsque l'on passe le curseur de la souris sur l'en-tête d'une colonne, une description de cette colonne est affichée, ainsi qu'un icône permettant de fixer un filtre sur la colonne.



Un clic sur le nom de la colonne permet de trier celle-ci de façon ascendante, un autre clic la triera ensuite de façon descendante. Il ne peut y avoir qu'un seul tri actif sur une fenêtre donnée.

Un clic sur  permettra de filtrer le contenu de la liste. Dans l'exemple ci-contre on affiche les files d'attente dont le nom contient le mot « MAIL » :



Un clic sur  ferme la zone de saisie, l'icône  restera toujours visible pour montrer qu'un filtre est actif sur cette colonne.

3.1.3 Fixer des colonnes

Lorsque la fenêtre de supervision est trop petite pour afficher toutes les colonnes, un ascenseur horizontal apparaît pour permettre de voir toutes les colonnes.

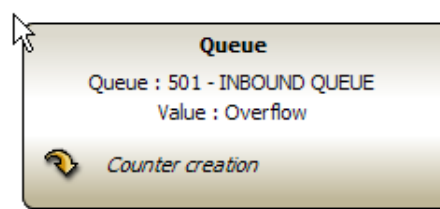
Il est possible de fixer un certain nombre de colonnes à gauche de la fenêtre : dans ce cas ces colonnes resteront visibles à gauche de la fenêtre quelque soit la position de l'ascenseur horizontal.

Pour fixer une ou plusieurs colonnes, il suffit de cliquer avec le bouton droit sur l'en-tête d'une colonne. Les en-têtes des colonnes fixées apparaissent alors avec une couleur différente :

Code	Name	erflow	Real time	Max. wait
500	CHAT QUEUE	0		
501	INBOUND QUEUE	0		
502	HELPDESK	0		
503	MAIL QUEUE	0		
		0		

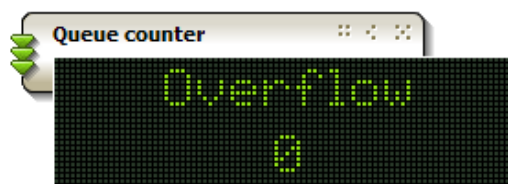
3.1.4 Créer ou configurer d'autres éléments à partir d'une cellule.

Si nous cliquons sur une cellule d'une liste, puis que nous la déplaçons en maintenant le bouton de la souris enfoncé, nous voyons apparaître le popup suivant. (exemple en déplaçant la cellule « Overflow » de la file 501) :

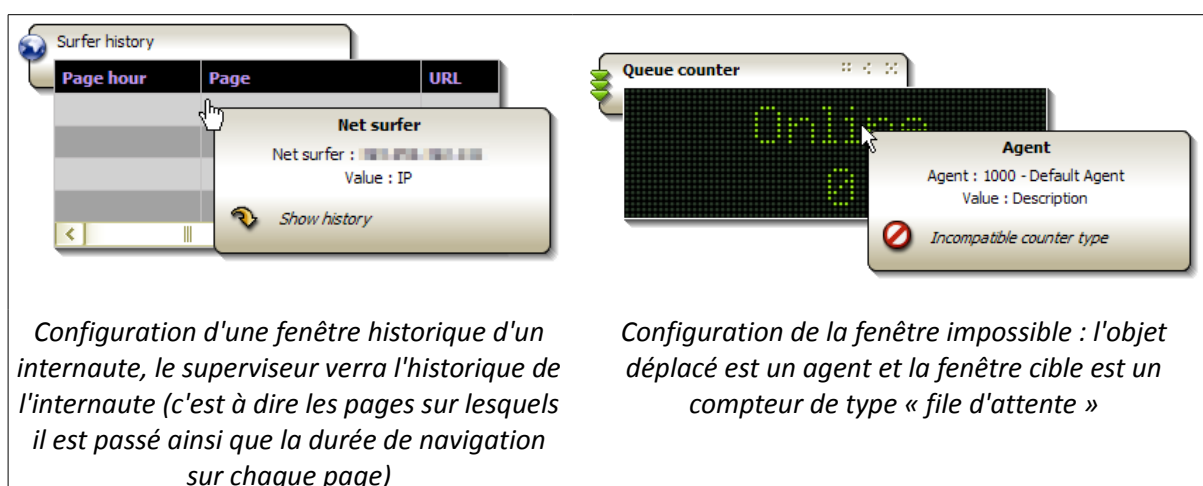
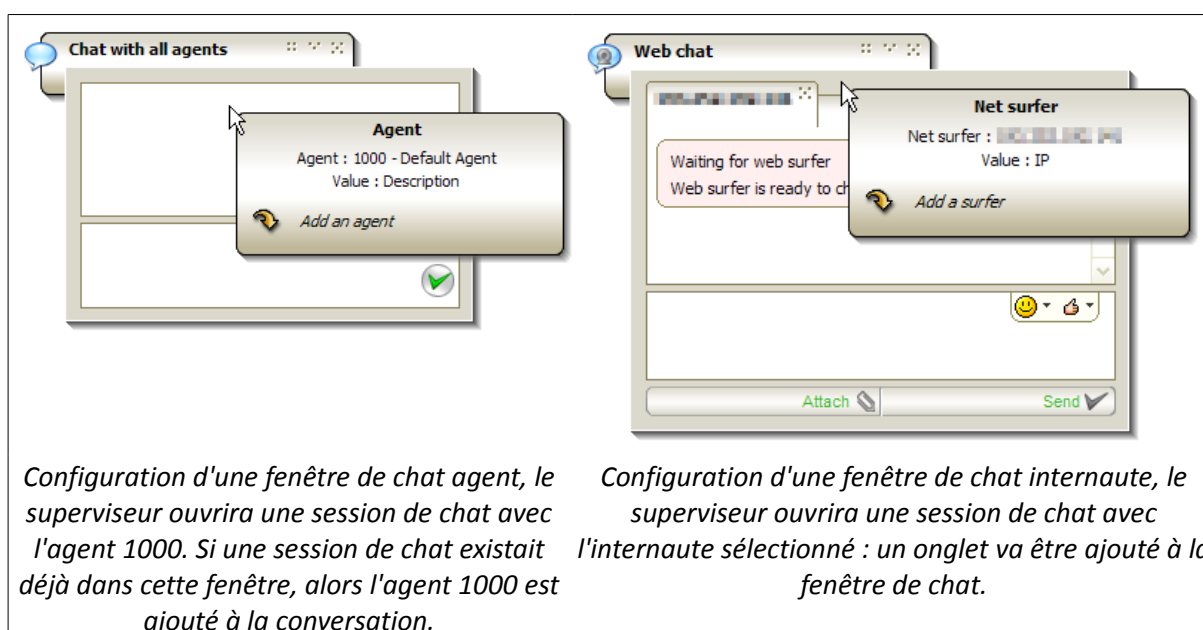
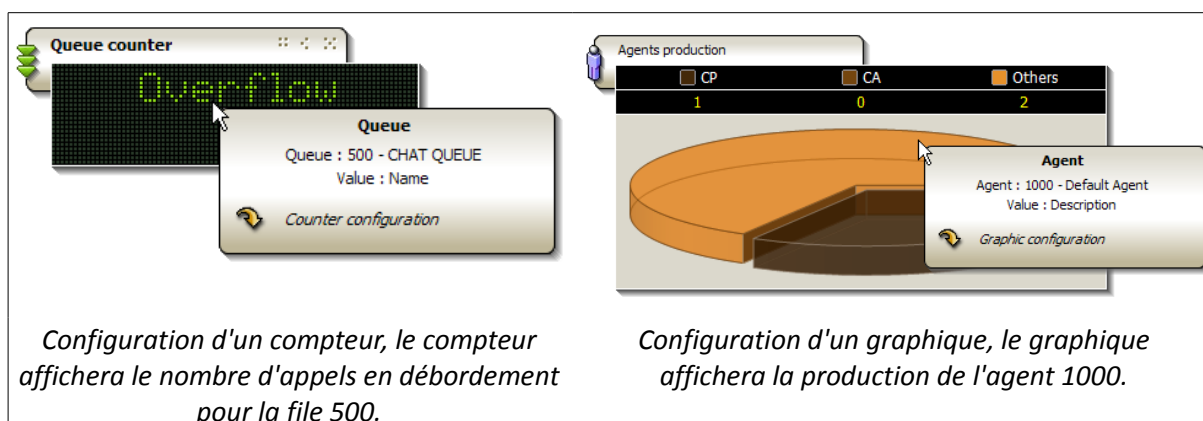


Selon l'emplacement où le curseur de la souris se trouve au moment de relâcher le bouton, il est alors possible de créer un compteur ou de configurer une fenêtre existante.


Si nous relâchons le bouton de la souris sur le fond de l'espace de travail, un nouveau compteur sera créé. Dans le cas présent, il s'agit d'un compteur affichant le nombre d'appel en débordement (Overflow) sur la file d'attente 501 :

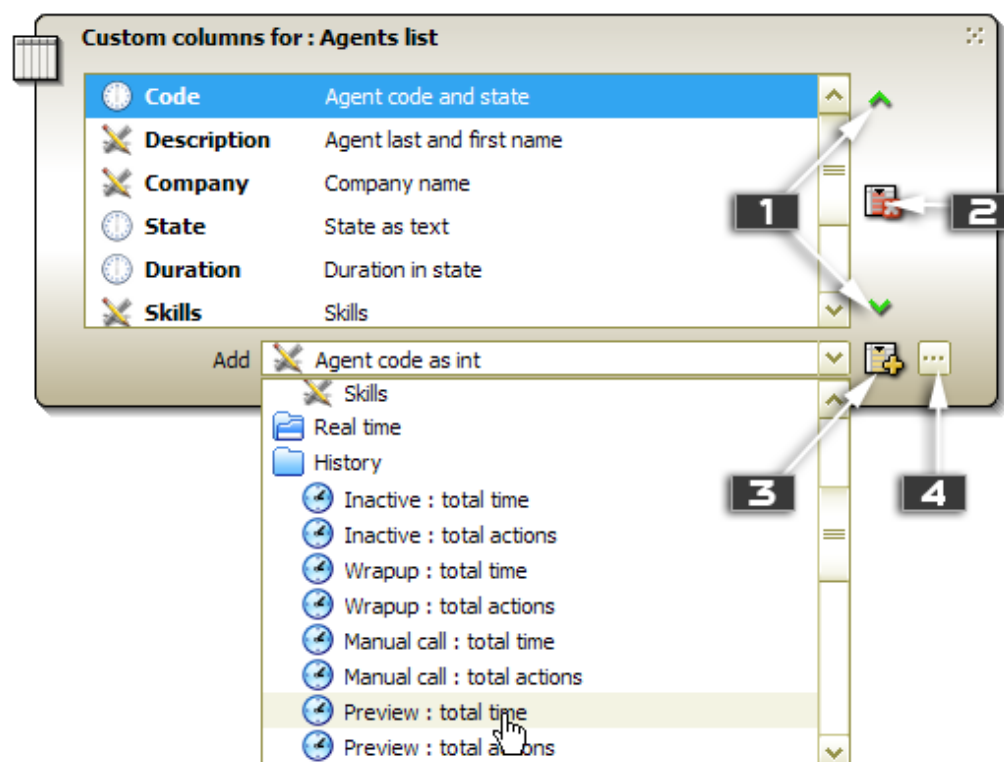


Si nous relâchons le bouton de la souris sur un élément existant (compteur, graphique, fenêtre de chat, fenêtre de visualisation des agents, etc), nous pourrons configurer cet élément :



3.1.5 Ajouter et supprimer des colonnes


Si la fenêtre de supervision est en mode édition, le bouton  Columns permet d'accéder à la configuration des colonnes :



Les différentes colonnes de la fenêtre de supervision apparaissent sous la forme d'une liste avec leur nom et une description.

- 1** Déplacement de la colonne sélectionnée dans la liste.
- 2** Suppression de la colonne sélectionnée dans la liste.
- 3** Ajout d'une colonne avec la variable sélectionnée dans le menu déroulant.
Les variables sont triées par catégorie : il y a une catégorie pour les valeurs temps réels, une autre pour les valeurs affichant un cumul sur la journée, etc.
- 4** Création d'une variable personnalisée. (voir chapitre 3.1.6)

3.1.6 Création d'une variable personnalisée

Dans le popup de configuration des colonnes (voir chapitre 3.1.5) le bouton  permet d'accéder à la configuration des variables personnalisées.

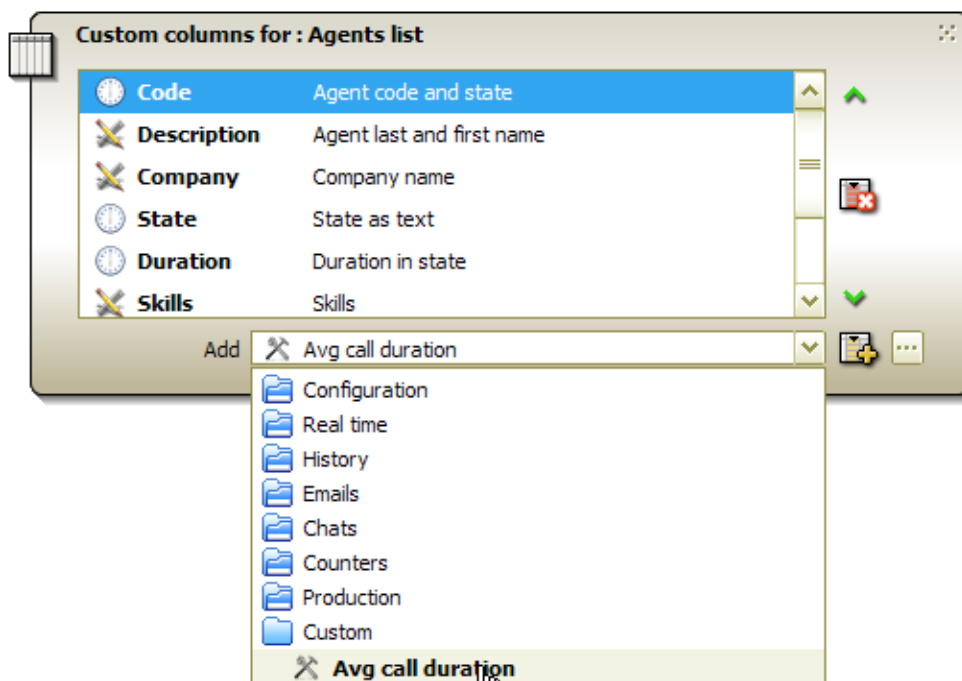
Une variable personnalisée est constituée :

- d'un nom et d'une description
- d'un type de donnée et d'une formule de résumé (moyenne, valeur max., etc.)
- d'une formule en javascript qui est constituée à partir d'autres variables prédéfinies.

- 1** Saisie du nom de notre nouvelle variable ou sélection d'une variable existante à modifier.
- 2** Saisie d'une description pour la variable.
- 3** Suppression de la variable personnalisée sélectionnée dans le menu déroulant.
- 4** Choix du type de la variable parmi les types suivants : texte, numérique, nombre à virgule (précision de 2 chiffres après la virgule), heure (hh:mm:ss) et pourcentage
- 5** Si le type de donnée n'est pas « texte » alors on peut choisir la formule par défaut à appliquer pour la ligne de résumé (dernière ligne sur les fenêtres de supervision de type listes)
- 6** Ajouter la variable sélectionnée à la formule.
- 7** Valider la formule.
- 8** Annuler toutes les modifications depuis la dernière validation.
- 9** Zone de saisie de la formule.

Par exemple, la formule donnant la durée moyenne de wrapup pour un agent serait :

Une fois la formule validée, la nouvelle variable peut être ajoutée dans la fenêtre de supervision :



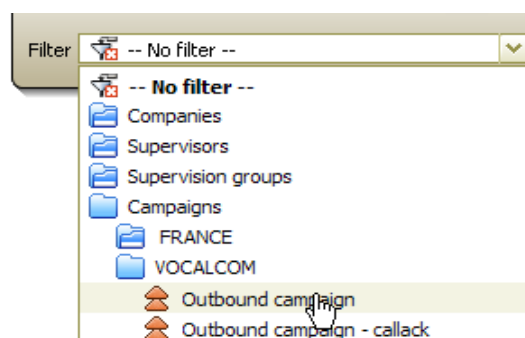
Il est également possible de créer des formules conditionnelles, nous allons par exemple créer une colonne qui affichera « GOOD » si l'agent a traité plus de 10 contacts argumentés dans la dernière heure et « BAD » dans le cas contraire.

La formule de cette variable serait : **(agent.totalCA2 > 10) ? "GOOD" : "BAD"**

3.1.7 Filtrer les informations affichées

Lorsque la fenêtre de supervision est en mode édition, il est possible de sélectionner un filtre pour n'afficher qu'une partie des informations disponibles.

Dans l'exemple ci-contre, nous choisissons sur une fenêtre de type « Liste d'agents » de ne plus afficher que les agents du site VOCALCOM qui travaillent sur la campagne d'émission d'appels dont le nom est « Outbound campaign ».



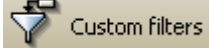
Il existe un certain nombre de filtres prédéfinis :

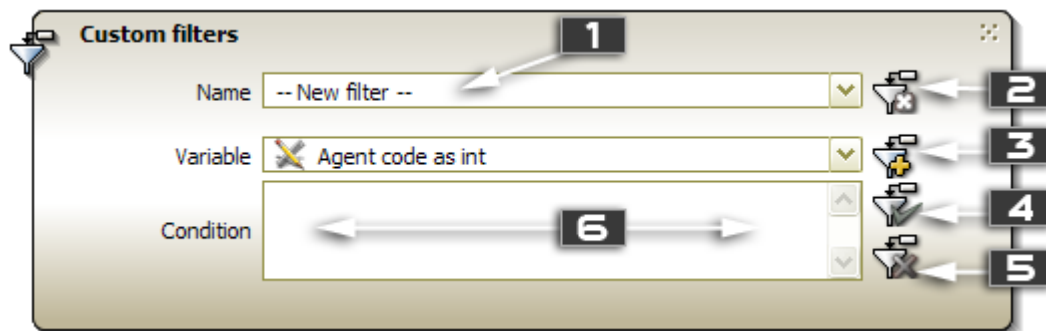
- Companies : filtre sur les éléments d'un site donné
- Supervisors : filtre sur les éléments qu'à le droit de superviser un superviseur donné (cette option n'est possible que si l'on est connecté sur la supervision en administrateur)
- Supervision groups : filtre sur les éléments d'un groupe de supervision : n'est possible qu'en mode administrateur ou si le superviseur est affecté à plusieurs groupes de supervision.
- Campaigns : sur les fenêtres de type « agent », filtre sur les agents travaillant sur une campagne donnée.

Sur les fenêtres de type agent, il est également possible de choisir si l'on veut afficher ou pas les agents actuellement déconnectés : ☐ Include disconnected

Il est également possible de créer des filtres personnalisés (voir chapitre 3.1.8)

3.1.8 Création de filtres personnalisés

Si la fenêtre de supervision est en mode édition, le bouton  permet d'accéder à la configuration des filtres personnalisés :

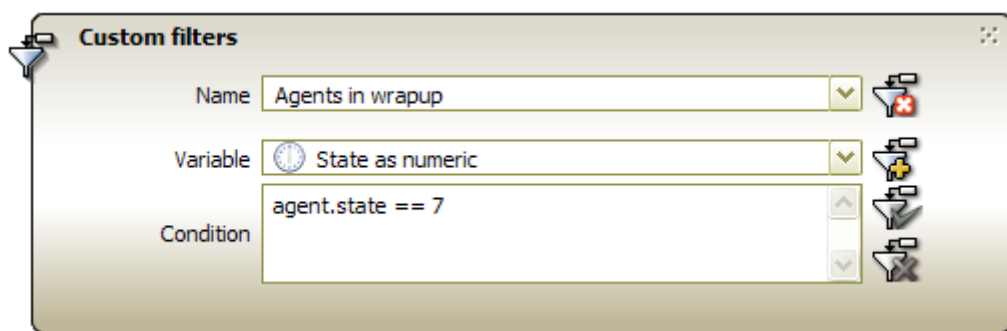


Un filtre personnalisé est constitué de :

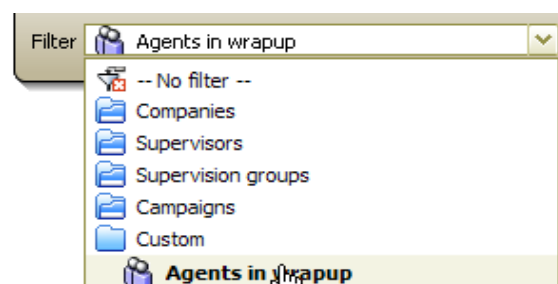
- Un nom
- Une formule

- 1 Saisie du nom de notre nouveau filtre ou sélection d'une filtre existant à modifier.
- 2 Suppression du filtre personnalisé sélectionné dans le menu déroulant.
- 3 Ajouter la variable sélectionnée à la formule.
- 4 Valider la formule.
- 5 Annuler toutes les modifications depuis la dernière validation.


Par exemple, la formule permettant sur une fenêtre de type « agent » de n'afficher que les agents actuellement en wrapup serait :

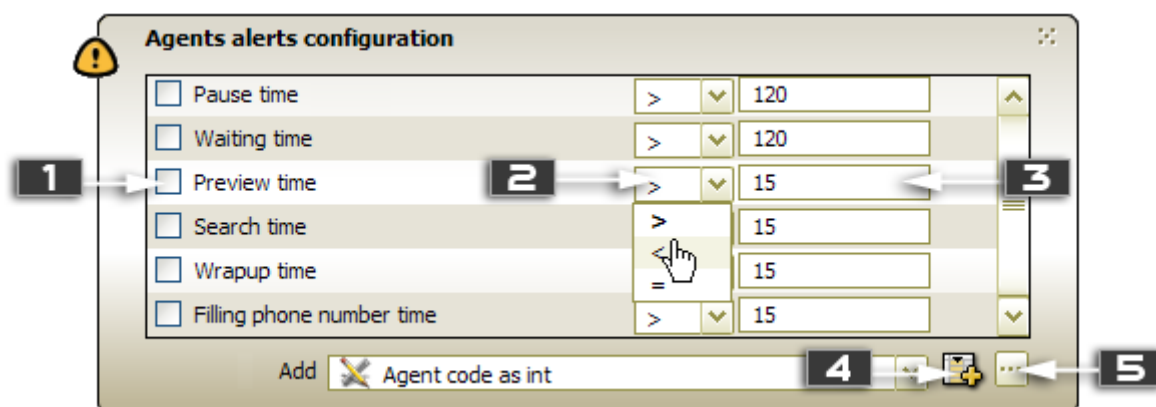




Une fois la formule validée, le nouveau filtre peut être sélectionné sur les fenêtres de supervision :



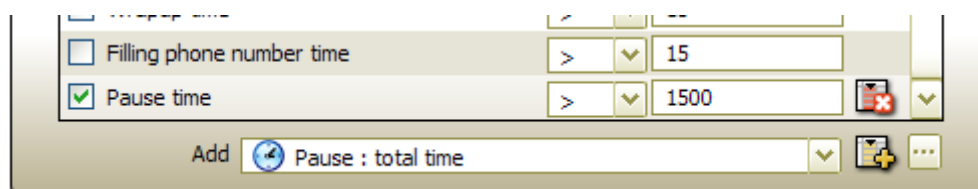
3.1.9 Configuration des alertes


Si la fenêtre de supervision est en mode édition, le bouton  permet d'accéder à la configuration des alertes, exemple avec une fenêtre de supervision d'agents :



- 1** Activation ou désactivation de l'alerte, il y a 3 niveaux d'alerte possibles :
 - ☐ Alerte non activée.
 - ☒ Alerte activée : si un élément correspond à cette alerte, l'élément concerné se mettra à clignoter dans les fenêtres de supervision l'affichant.
De plus l'icône d'état d'alerte en bas à gauche de l'écran clignotera également en passant de l'état  à 
Un clic sur cet icône d'état fera apparaître la liste des alertes en cours.
Avec l'exemple ci-dessous, l'alerte se déclenchera si au moins un agent reste en preview pendant plus de 15 secondes.
 - ☒ Alerte prioritaire activée : idem qu'une alerte « normale », à la différence que si une alerte prioritaire se déclenche alors la liste des alertes en cours s'affiche immédiatement à l'écran, sans avoir besoin d'aller cliquer sur l'icône d'état.
- 2** Opérateur de comparaison utilisé pour le calcul de l'alerte.
- 3** Valeur à comparer pour le calcul de l'alerte.
- 4** Ajout d'une alerte utilisant la variable sélectionnée dans le menu déroulant.
- 5** Création d'une variable personnalisée (voir chapitre 3.1.6)

Voyons un exemple pratique, voici une alerte qui se déclenchera dès qu'un agent aura dépassé 25 minutes de pause dans la journée (25 minutes = 1500 secondes) :



Le bouton  permet de supprimer l'alerte créée.

Voyons un exemple d'affichage de la liste des alertes en cours avec les alertes suivantes activées :

- Une alerte sur le temps de preview des agents (preview > 15 secondes)
- Une alerte sur le nombre de débordement en cours sur les files (overflow > 0)

Alerts list			
Type	Element	Alert	Hour
Agent	1000 - Default Agent	Preview time > 15	17:06:49
Queue	502 - HELPDESK	Overflow > 0	17:07:43
Queue	501 - INBOUND QUEUE	Overflow > 0	17:07:43

La fenêtre affiche les informations suivantes :

- Le type d'objet sur lequel nous avons une alerte (agent, campagne, etc.)
- La description de l'élément ayant déclenché une alerte (nom de l'agent, nom de la campagne, etc.)
- La description de l'alerte déclenchée.
- L'heure à laquelle s'est déclenchée l'alerte.

La fenêtre affichant la liste des alertes se comporte comme une fenêtre de supervision : c'est à dire qu'elle possède un onglet sur la barre d'onglet en bas de l'écran et elle peut être positionnée sur un écran virtuel en particulier (voir chapitre 2.4)

Cette fenêtre possède également un mode configuration (voir chapitre 2.3.1) qui permet d'accéder rapidement à la configuration des alertes :



3.1.10 Configuration du style de la fenêtre

Si la fenêtre de supervision est en mode édition, nous pouvons ouvrir le groupe de propriétés « Style » du menu contextuel (voir chapitre 2.2).



Tout d'abord nous avons la possibilité de configurer la hauteur des lignes en pixels ainsi que la taille de la police utilisée en points.

Dans la section « Header » nous pouvons configurer les titres des colonnes :

- le style de texte (normal, gras ou italique).
- la couleur de fond pour les colonnes fixées. (voir chapitre 3.1.3)
- la couleur de fond des autres colonnes.
- la couleur des textes.

Dans la section « Body » nous pouvons configurer le styles des lignes du tableau :

- le style de texte (normal, gras ou italique).
- la couleur du fond et du texte des lignes sélectionnées.
- la couleur du fond et du texte des lignes survolées.
- la couleur du fond et du texte des lignes impaires.
- la couleur du fond et du texte des lignes paires.

Dans la section « Footer » nous pouvons configurer le style de la ligne de résumé :

- le style de texte (normal, gras ou italique).
- la couleur de fond colonnes.
- la couleur des textes.

3.2 Les compteurs

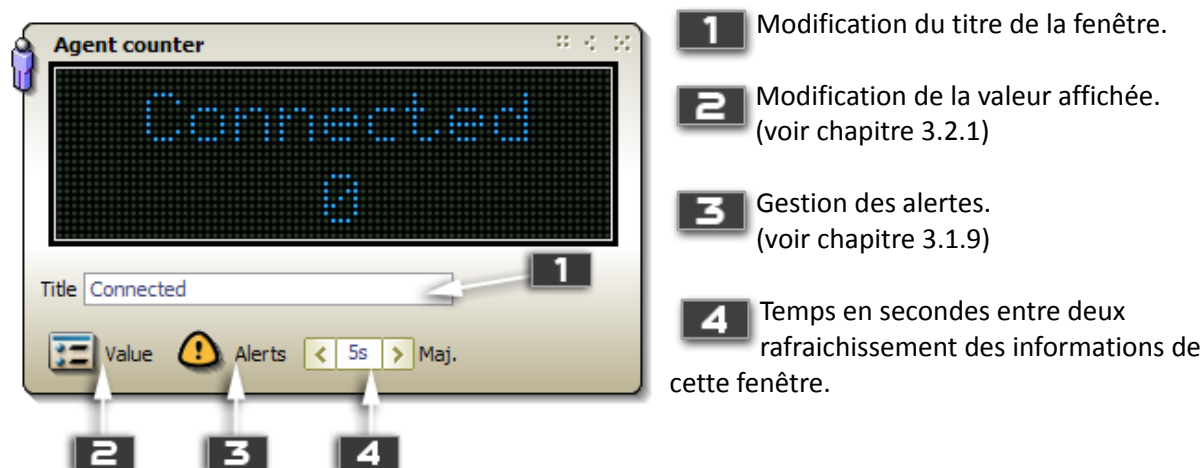
Il s'agit de fenêtres de supervision permettant d'afficher en temps réel l'état d'un élément en particulier, ou bien un résumé pour un groupe d'élément donné. (voir chapitres 3.1.4 pour la création et la configuration de compteurs à partir d'une fenêtre de type « liste »).

Un compteur est constitué de deux parties distinctes :

- Un titre configurable
- Une valeur mise à jour en temps réel

Les compteurs sont particulièrement utiles pour mettre en évidence une valeur importante que le superviseur veut pouvoir consulter facilement, ou dans le cadre de l'utilisation de la supervision sous forme de panneau d'affichage sur un écran géant par exemple...

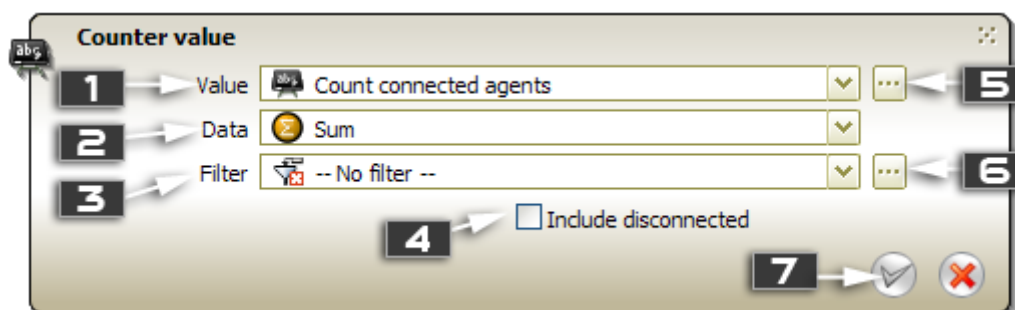
En mode édition, un compteur affiche les options suivantes :



3.2.1 Configuration des valeurs supervisées.

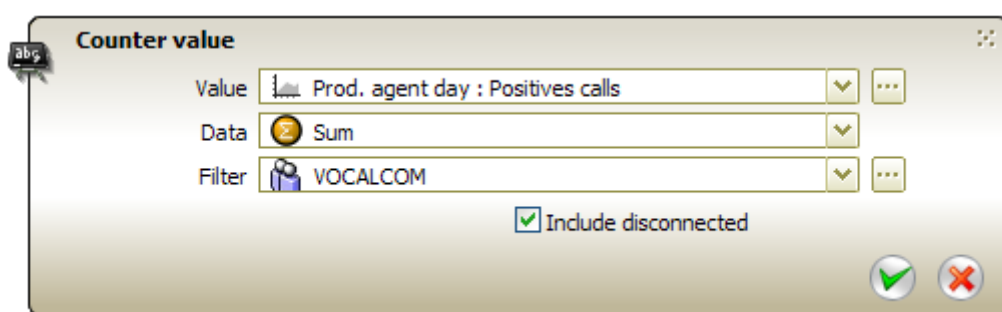
Dans ce chapitre nous verrons l'exemple d'un compteur de type « Agent », la configuration des autres types de compteur est la même.

Le popup de configuration de la valeur affichée par un compteur est le suivant :



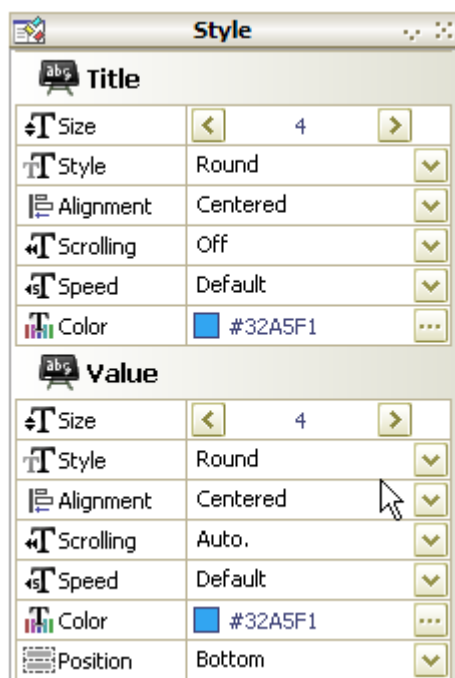
- 1** Variable affichée par le compteur
- 2** Valeur affichée : sélection d'un agent ou d'une formule de résumée (moyenne, valeur max., etc.)
- 3** Sélection d'un filtre. Surtout utile si nous avons décidé d'afficher un résumé dans la valeur.
- 4** Indique si l'on veut inclure les agents déconnectés dans le calcul du résumé. Cette option n'est bien sur présente que pour les compteurs de type « Agent »
- 5** Création d'une variable personnalisée. (voir chapitre 3.1.6)
- 6** Création d'un filtre personnalisé. (voir chapitre 3.1.8)
- 7** Valider ou annuler les modifications.

Voici par exemple la configuration d'un compteur affichant la somme des contacts positifs de tout les agents du site VOCALCOM, incluant les agents qui ne sont plus connectés actuellement :



3.2.2 Configuration du style du compteur.

Si la fenêtre de supervision est en mode édition, nous pouvons ouvrir le groupe de propriétés « Style » du menu contextuel (voir chapitre 2.2).



Il est possible de personnaliser de façon indépendante l'affichage du titre et de la valeur affichée avec les paramètres suivants :

- Size : taille des caractères.
- Style : style des points composants les caractères, les points peuvent être ronds ou carrés.
- Alignment : alignement horizontal du texte affiché.
- Scrolling : permet de faire défiler le texte affiché, les différentes valeurs possibles sont « Off » pour ne pas faire défiler le texte, « On » pour le faire défiler et « Auto. » pour déclencher un défilement uniquement si la valeur affichée est trop grande pour tenir dans le compteur.
- Speed : vitesse de défilement du texte.
- Color : couleur d'affichage du texte.

Le dernier paramètre « Position » permet de choisir la position de la valeur par rapport au titre. Il est en effet possible d'afficher la valeur sous le titre, ou au dessus, ou encore à gauche ou à droite du titre. Par défaut la valeur d'un compteur est affichée sous le titre.

Si la valeur du compteur est affichée à droite ou à gauche du compteur, une barre de séparation verticale apparaît lorsque le compteur est sélectionné (et disparaît lorsque le compteur n'est pas sélectionné) :



Compteur sélectionné

Compteur non sélectionné

Cette barre verticale permet de modifier la taille des deux parties du compteur :

- Si on déplace cette barre horizontalement avec le curseur de la souris, cela modifie la taille de la partie gauche du compteur sans modifier la taille de la partie droite : la largeur du compteur est donc également modifiée.
- Si on déplace cette barre horizontalement en appuyant simultanément sur la touche SHIFT du clavier, cela modifie à la fois la taille des parties gauche et droite du compteur sans modifier la largeur du compteur.

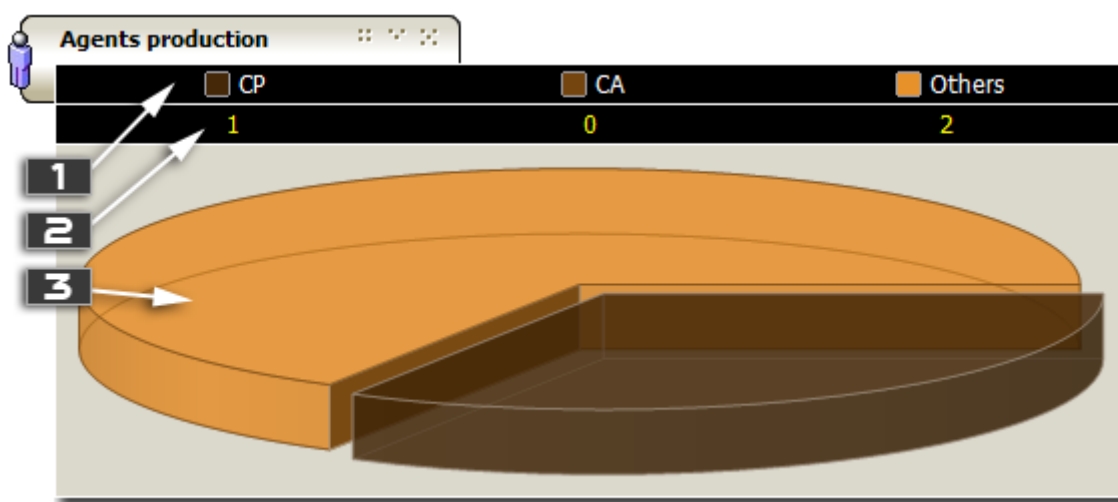
Remarque : lorsque le compteur est en mode supervision, l'utilisation de la molette de la souris sur le titre ou la valeur d'un compteur permet de modifier la taille des caractères.

3.3 Les graphiques

Les graphiques permettent d'afficher une répartition de valeurs, comme par exemple la répartition des appels positifs par rapport aux appels argumentés, ou bien la répartition des appels traités par un agent avec ou sans attente, etc.

Il s'agit d'une fenêtre de supervision temps réel, avec toutefois un temps de rafraîchissement par défaut assez long (30 secondes) pour ne pas surcharger le serveur. Ce temps de rafraîchissement est configurable lorsque la fenêtre est en mode configuration mais il est recommandé dans la mesure du possible de ne pas configurer de valeur trop basse (< 5 secondes).

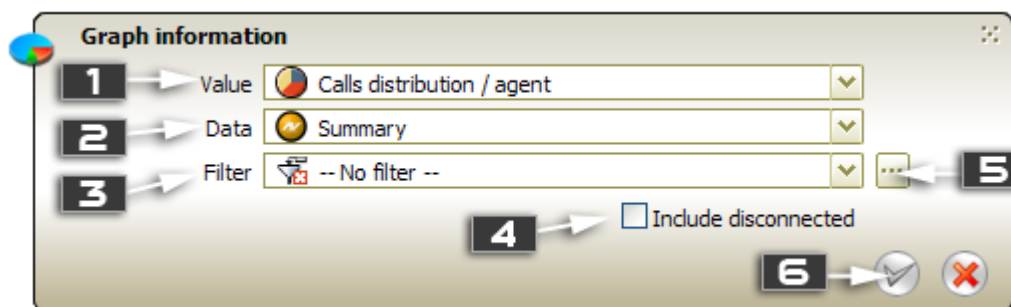
Voici un exemple de graphique :



- 1** Légende du graphique
- 2** Valeurs affichées : ici nous avons 1 contact positif et 2 appels non argumentés.
- 3** Le graphique.

Les couleurs utilisées par les graphiques sont configurables dans le groupe de propriétés « Colors » du menu contextuel lorsque la fenêtre de supervision est en mode configuration.
(voir chapitre 2.3.4)

Le popup de configuration des valeurs affichées par un graphique est le suivant :




- 1** Valeur affichée par le graphique.
- 2** Donnée affichée : soit un élément en particulier, soit un résumé pour un groupe d'élément.
- 3** Sélection d'un filtre. Surtout utile si nous avons décidé d'afficher un résumé.
- 4** Indique si l'on veut inclure les agents déconnectés dans le calcul du résumé. Cette option n'est bien sur présente que pour les graphiques de type « Agent »
- 5** Création d'un filtre personnalisé. (voir chapitre 3.1.8)
- 6** Valider ou annuler les modifications.

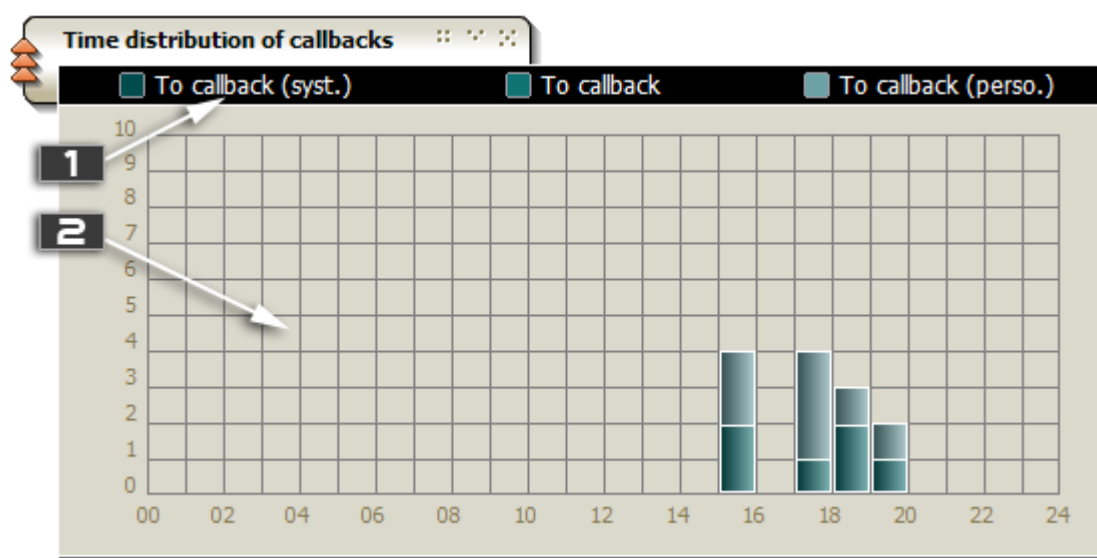
3.4 Les diagrammes en barre

Les diagrammes en barre permettent d'afficher une répartition de valeurs sur la journée en cours. Il y a deux types de diagramme possibles, que l'on peut afficher par le menu « Back Office » (voir chapitre 2.1.4) :

- la répartition des contacts argumentés et positifs de la journée
- la répartition des rappels à effectuer dans la journée

Ces fenêtres de supervision ne sont pas des fenêtres rafraichies en temps réel, pour mettre à jour les valeurs affichées il faut soit utiliser le raccourci clavier F5 lorsque la fenêtre est sélectionnée, soit cliquer sur  Refresh (F5) lorsque la fenêtre est en mode édition.

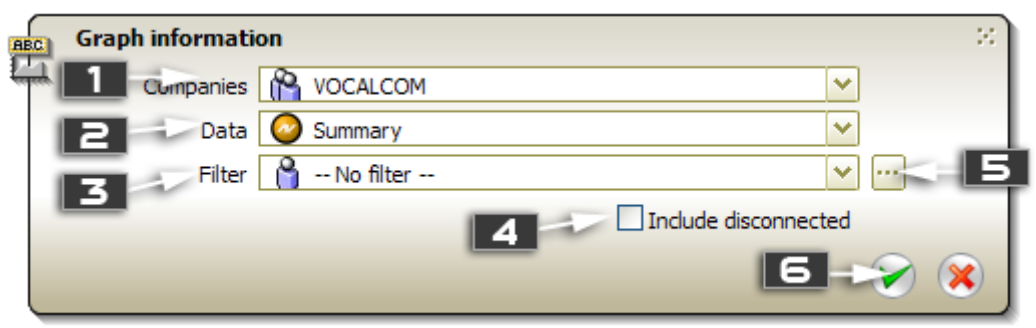
Voici un exemple de diagramme :



- 1** Légende du diagramme.
- 2** Le diagramme. Le passage de la souris sur une heure de la journée affiche le détail des valeurs pour cette journée.

Les couleurs utilisées par les diagrammes sont configurables dans le groupe de propriétés « Colors » du menu contextuel lorsque la fenêtre de supervision est en mode configuration.
(voir chapitre 2.3.4)


Le popup de configuration des valeurs affichées par un diagramme est le suivant :



- 1** Si l'utilisateur connecté est un administrateur pouvant superviser plusieurs sites, il faut ici choisir un des sites. Dans le cas contraire ce choix n'apparaît pas dans le popup de configuration.
- 2** Donnée affichée : soit un élément en particulier, soit un résumé pour un groupe d'élément.
- 3** Sélection d'un filtre. Surtout utile si nous avons décidé d'afficher un résumé.
- 4** Indique si l'on veut inclure les agents déconnectés dans le calcul du résumé. Cette option n'est bien sûr présente que pour les diagrammes de type « Agent »
- 5** Création d'un filtre personnalisé. (voir chapitre 3.1.8)
- 6** Valider ou annuler les modifications.

3.5 Les listes d'appels

Les listes d'appels permettent de voir les appels traités par un agent pour la journée en cours. Ces listes d'appels peuvent être affichées pour un agent donné, ou pour une campagne d'émission d'appels ou une file donnée. Ces fenêtres peuvent être ouvertes via le menu « Back Office » (voir chapitre 2.1.4).

Ces fenêtres de supervision ne sont pas des fenêtres rafraichies en temps réel, pour mettre à jour les valeurs affichées il faut soit utiliser le raccourci clavier F5 lorsque la fenêtre est sélectionnée, soit cliquer sur  Refresh (F5) lorsque la fenêtre est en mode édition.

Lorsque la fenêtre est en mode configuration, on peut choisir l'élément (agent, campagne ou file d'attente) pour lequel nous voulons voir les appels.

Voici un exemple de liste d'appels, ici il s'agit des appels traités par l'agent 1000.

Calls list for agent 1000							
Hour	Campaign	Queue	Call indice	Call status	Argued	Phone number	Wait duration
17:24:18	TEST	1	12	2 Documentation sent	Argued	0600707070	00:00:00
17:27:35	TEST	1	22	1 Sale	Positive	0600707070	00:00:00
17:40:49	TEST	1	23	3 Not interested	No argued	0600707070	00:00:00
17:41:55	TEST	1	24	2 Documentation sent	Argued	0600707070	00:00:00
17:56:20	TEST	1	25	1 Sale	Positive	0600707070	00:00:21

Les informations affichées sont :

- L'heure de l'appel
- La campagne de l'appel.
- La file d'attente associée à la campagne.
- L'indice de la fiche que l'on peut retrouver dans le fichier client de la campagne.
- Le type de qualification choisi par l'agent (positif, argumenté ou non argumenté).
- Le numéro de téléphone du client.
- Les durées de traitement de l'appel (attente de l'agent, durée de communication et durée du wrapup)

Lorsqu'un appel est sélectionné, le superviseur peut exécuter un certain nombre d'actions concernant cet appel :

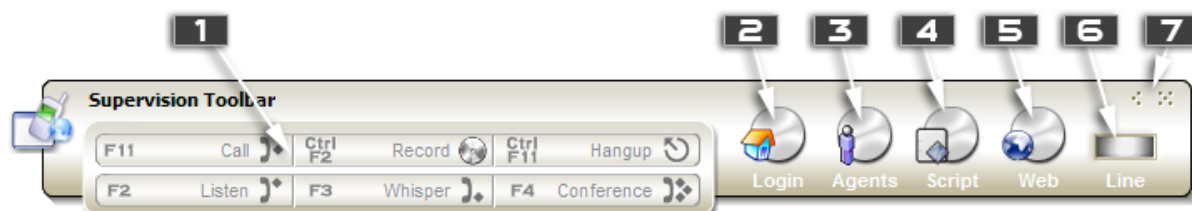
- Appeler le client
- Voir le script renseigné par l'agent et modifier les valeurs saisies
- Modifier la qualification choisie par l'agent et éventuellement programmer un rappel.

Toutes ces actions sont détaillées dans le chapitre 4.3

4 La barre d'outils

La barre d'outils peut être obtenue grâce au lien  en haut à droite, dans le menu principal.

Cette barre d'outil contient de nombreuses options permettant d'interagir avec les différents éléments supervisés (écoute des agents, chat avec un internaute, etc)



- 1** Options de téléphonie. (Voir chapitre 4.1)
- 2** Bouton permettant de se connecter ou de se déconnecter de l'ACD.
Si l'utilisateur connecté sur la supervision est un administrateur de site, alors le bouton Login l'invite à choisir l'identifiant d'un des superviseurs actuellement non connecté, ainsi qu'une station, qui seront utilisés pour se connecter sur l'ACD.
Si l'utilisateur est un administrateur de société, il faut en plus qu'il sélectionne un site (l'administrateur ne pourra alors écouter que les agents du site choisi).
- 3** Affichage du popup des actions sur les agents. (Voir chapitre 4.2)
- 4** Affichage du popup des actions sur les appels de la journée (Voir chapitre 4.3)
- 5** Affichage du popup des actions sur les internautes (Voir chapitre 4.4)
- 6** État de la ligne téléphonique du superviseur : devient vert lorsqu'un appel est en cours.
- 7** Boutons permettant respectivement de réduire la barre d'outils en largeur (pour ne plus faire apparaître que les boutons de téléphonie) et de fermer la barre d'outils.

4.1 Les actions de téléphonie

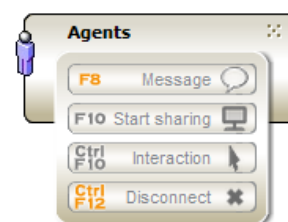
- **Call** : Émission d'un appel vers un numéro libre, ou vers un contact préalablement enregistré dans l'administration.
- **Record** : Lance l'enregistrement de l'appel en cours de l'agent actuellement sélectionné dans les fenêtres de type « Liste d'agents ». Il est possible d'enregistrer les deux interlocuteurs (bouton « All »), ou l'agent seul (bouton « Agent »), ou le client seul (bouton « Client »).
- **Hangup** : Raccroche l'appel en cours.
- **Listen** : Écoute l'agent actuellement sélectionné.
- **Whisper** : Souffle les réponses à l'agent. Le superviseur écoute la conversation et peut parler à l'agent. Le client n'entend rien de ce que dit le superviseur.
- **Conference** : Intrusion dans la conversation de l'agent actuellement sélectionné. Les 3 participants (agent, client et superviseur) peuvent tous entendre ce que disent les 2 autres personnes.



4.2 Les actions sur les agents.

Il s'agit des actions (autres que téléphoniques) que peut faire un superviseur sur un agent. Il faut pour cela qu'un agent soit sélectionné dans une fenêtre de type « Liste d'agents »

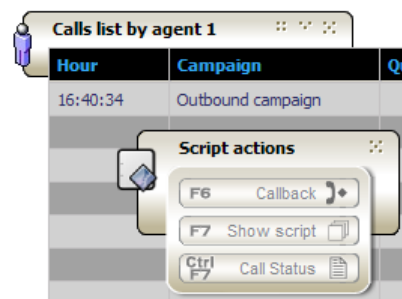
- **Message** : Ouverture d'une session de chat avec l'agent.
- **Start sharing** : Ouverture d'une fenêtre permettant de visualiser l'écran de l'agent. (Note : cette option n'est possible que lorsque la supervision est lancée en utilisant Microsoft Internet Explorer).
- **Interaction** : Il s'agit de la même action que précédemment, sauf que le superviseur peut interagir avec le poste de l'agent, il peut bouger la souris de celui-ci, saisir des textes... Remarque : Si le superviseur visualise l'écran de l'agent, un clic sur « interaction » permet de passer dans le mode où le superviseur peut agir sur le poste de l'agent, un deuxième clic sur ce même bouton repassera en mode visualisation.
- **Disconnect** : Déconnecte l'agent. Attention : si l'agent est actuellement en communication, son appel sera raccroché et il ne pourra pas qualifier son appel.



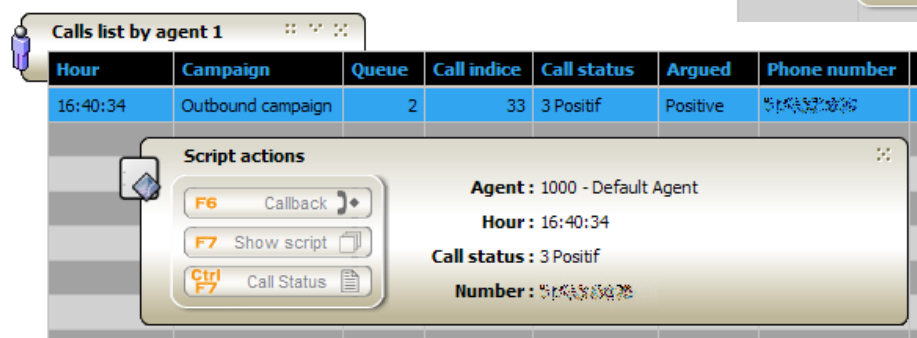
4.3 Les actions sur les appels de la journée

Il s'agit des actions que peut effectuer un superviseur sur un appel traité par un agent dans la journée, après qualification de cet appel par l'agent. Il faut pour cela qu'un appel soit sélectionné dans une fenêtre de type « Liste des appels » . (Voir chapitre 2.1.4)

Lorsqu'aucun appel n'est sélectionné, le popup des actions sur les appels ressemble alors à :

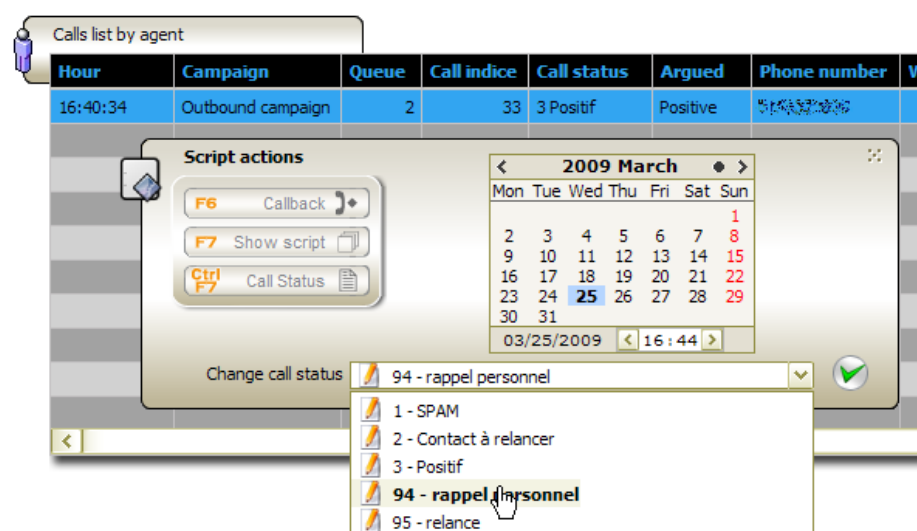


Lorsqu'un appel est sélectionné, le popup des actions sur les appels est modifié et affiche des informations sur l'appel :



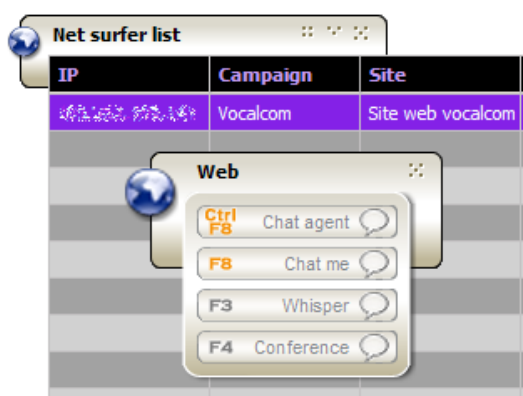
Les actions possibles sont alors :

- **Callback** : Permet au superviseur de rappeler le client immédiatement.
- **Show script** : Affichage du script qu'a renseigné l'agent, et possibilité de modifier ce que celui-ci avait saisi.
- **Call status** : Permet au superviseur de modifier la qualification de l'appel, voire éventuellement de programmer un rappel ou d'annuler un rappel programmé. Si le superviseur choisit de programmer un rappel personnel, il s'agira d'un rappel qui sera affecté à l'agent qui avait traité l'appel. L'action call status transforme le popup de la façon suivante :



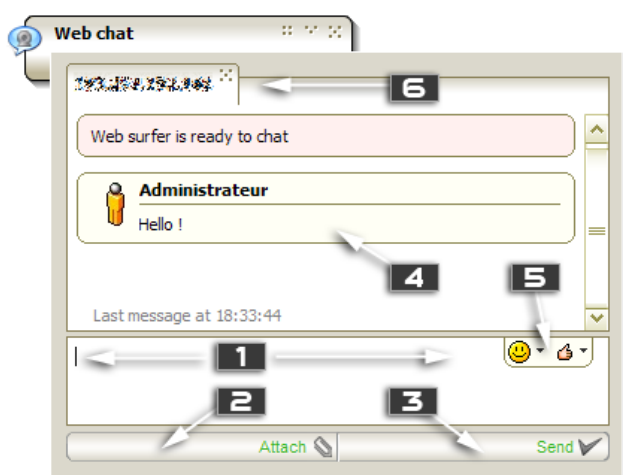
4.4 Les actions sur les internautes

Il s'agit des actions que peut effectuer un superviseur sur un internaute actuellement connecté sur un site web associé à une campagne de chat. Il faut pour cela qu'un internaute soit sélectionné dans une fenêtre de type « Liste des internautes ». (Voir chapitre 2.1.4)



- **Chat agent** : propose à l'internaute une session de chat avec un agent.
- **Chat me** : ouvre une session de chat entre l'internaute et le superviseur.
- **Whisper** : ouvre une fenêtre de chat avec l'internaute et l'agent en mode discret : seul l'agent voit les messages envoyés par le superviseur. Cela permet au superviseur de souffler des réponses à l'agent.
- **Conference** : ouvre une fenêtre de chat avec l'internaute et l'agent en mode conférence : tout le monde voit les messages du superviseur.

La fenêtre de chat du superviseur se présente de la façon suivante :



- 1 Zone de saisie des textes à envoyer.
- 2 Bouton permettant d'envoyer un fichier à l'internaute parmi ceux qui ont été configurés dans la campagne de chat.
- 3 Bouton permettant d'envoyer un message texte.
- 4 Zone d'affichage des messages reçus et envoyés.
- 5 Liste d'emoticones pouvant être envoyés.
- 6 Si le superviseur a ouvert plusieurs sessions de chat en même temps, toutes ces sessions s'ouvrent dans la même fenêtre, et il y a alors un onglet par internaute.